



Kwartaalrapportage

1 oktober 2018 – 31 december 2018

Nieuwe dienstregelingen

Maaslijn

Vertrouwen op transacties

Verhoging toeslag IC Direct uitgesteld

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Samenvatting	4
3.	Aanbevelingen	6
4.	Resultaten	7
5.	Trends	9
	5.1 Nieuwe dienstregelingen in het OV	9
	5.2 Storingen op Maaslijn	11
	5.3 Vertrouwen op transacties	14
	5.4 Verhoging toeslag IC Direct uitgesteld	17
6.	Cijfers oktober – december 2018	18
7.	Correctie met betrekking tot NS Flex	31

1. Voorwoord

Altijd leuk om met goed nieuws te beginnen. Sinds 2004 zijn treinreizigers niet eerder zo tevreden geweest over NS. Met dat bericht kwam het ov-bedrijf begin dit jaar trots naar buiten.

En dat is maar goed ook, want het openbaar vervoer moet de komende jaren als alternatief voor de auto nog aantrekkelijker worden. Al is het alleen al vanwege onze grote klimaatopgave. Het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, wil daaraan bijdragen door vingers op zere plekken te blijven leggen, zodat de kwaliteit van het openbaar vervoer nog beter kan worden. Gelukkig zien de meeste ov-bedrijven en concessieverleners onze feedback als een aanmoediging voor verbetering.

Nog een goed bericht. In de vorige kwartaalrapportage hebben we ervoor gepleit dat een kaartje kopen met contant geld voor het openbaar vervoer mogelijk moet blijven. Qua veiligheid en gemak heeft de pinpas uiteraard enorme voordelen, maar nog niet iedereen kan of mag ermee betalen. Minister van Financiën Wopke Hoekstra lijkt het hiermee eens te zijn. De trend van nog meer pin is volgens Hoekstra onvermijdelijk, maar voorkomen moet worden dat kwetsbare consumenten “worden uitgesloten van het betalingsverkeer en daarmee van actieve deelname aan onze samenleving.” Precies wat we ermee bedoeld hebben.

In deze kwartaalrapportage doet het OV loket – op basis van de klachtenpatronen in de maanden oktober tot en met december 2018 – weer enkele aanbevelingen aan ov-bedrijven en concessieverleners (hoofdstuk 3). Daaronder ook een aanbeveling om transparant te zijn als fouten zijn gemaakt. In dat kader past ook hoofdstuk 7 van deze rapportage. In ons betoog over NS Flex (in onze vorige kwartaalrapportage) zijn enkele fouten geslopen. Die moeten gecorrigeerd worden. Wat we van een ander verwachten, moeten we immers ook van onszelf vragen.

Bram Hansma
Hoofd OV loket

2. Samenvatting

Het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, ontving in het vierde kwartaal van 2018 van reizigers 784 klachten. Daarvan gingen 366 over de manier waarop vervoerders hun primaire product verzorgen, dus over onderwerpen als vertragingen, uitgevallen ritten en te weinig plaatsen in trein, tram, bus of metro.

Daarnaast gingen diverse klachten over de **nieuwe dienstregeling**, die op 9 december 2018 is ingevoerd.

De meeste veranderingen waren deze keer te zien bij het stads- en streekvervoer. Een trend daarbij is het zogeheten 'strekken' van lijnen. Dat betekent een snellere busverbinding met minder haltes, met als keerzijde dat reizigers soms verder moeten reizen om bij een halte te komen of extra moeten overstappen. Vooral over dat laatste wordt geklaagd en vaak niet ten onrechte, want het voordeel van een snellere buslijn weegt niet altijd op tegen de nadelen van het schrappen van haltes.

Soms valt de introductie van de nieuwe dienstverlening samen met een verandering in een concessie: een ander ov-bedrijf neemt de dienst over. Dat is vaak een extra risico voor reizigers. Soms moet dan extra in- en uitgecheckt worden, maar soms ook (zoals bij de overname van Qbuzz in Drechtsteden, Molenland en Gorinchem) worden zaken door een nieuwe vervoerder verkeerd ingeschat. In het geval van Qbuzz waren er in december simpelweg te weinig bussen en chauffeurs, een probleem dat na enkele weken kon worden verholpen. Aan dit onderwerp besteden we uitgebreid aandacht in hoofdstuk 6 van deze rapportage.

De dienstregeling van NS bevat anders dan een jaar geleden (toen de zogeheten 10-minuten-treinen werd ingevoerd) geen grote veranderingen. De voornaamste klachten die bij het OV loket werden ingediend, zijn terug te vinden in hoofdstuk 5.1.

Een verhaal apart blijven de onverwachte **verstoringen op de Maaslijn** (Nijmegen – Roermond). Een haperend beveiligingssysteem, in combinatie met tekorten aan kwalitatief goed materieel en lange hersteltijden, zorgt voor veel klachten. Het OV loket onderschrijft de oproep aan alle betrokken partijen om een actieplan op te stellen en daarbij – indien mogelijk – ook externe deskundigen te betrekken. Het accepteren van problemen totdat op dit traject dubbelspoor is aangelegd, is wat ons betreft geen optie. Meer hierover in 5.2.

In hetzelfde deel van deze kwartaalrapportage (5.3) besteden we ook aandacht aan systeemfouten die ervoor zorgen dat bij transacties met de OV-chipkaart niet altijd het juiste bedrag wordt berekend. **Klanten moeten blind kunnen vertrouwen op transacties** met hun OV-

chipkaart. Helaas wordt niet altijd het juiste reisproduct of de juiste reisroute geregistreerd, waardoor teveel of te weinig saldo wordt afgeschreven.

Hoe groot het probleem is, kan het OV loket niet beoordelen (daarvoor beschikken we niet over de data); feit is wel dat het OV loket er al geruime tijd regelmatig klachten over krijgt. De bewijslast ligt altijd bij de reiziger. Het gaat bovendien vaak om kleine bedragen, waardoor het indienen van een klacht niet altijd de moeite waard wordt gevonden. Het OV loket roept vervoerders (die over alle data beschikken) op actief te communiceren welke vergissingen worden gemaakt en het corrigeren van deze fouten niet over te laten aan het initiatief van reizigers.

Verder in deze rapportage (hoofdstuk 5.4) opnieuw aandacht voor de **Intercity Direct** van Amsterdam CS (via Schiphol) naar Breda. NS heeft besloten de verhoging van de toeslag voor deze trein uit te stellen tot 1 juli 2019. Dit uitstel is terecht, want er zijn veel klachten over uitval van treinen en vertragingen. Het OV loket adviseert NS vóór 1 juli te bekijken of de prestaties daadwerkelijk goed zijn. Zo niet, dan zou de toeslag opnieuw niet verhoogd moeten worden. Het OV loket is blij met de toezegging van NS eind januari dat reizigers met een abonnement een eenmalige compensatie van 100 euro krijgen, omdat gemiddeld tien treinen per week stilvallen op dit traject. Dit komt door een moeilijk oplosbare fout in de software van de Traxx locomotieven.

3. Aanbevelingen

Op basis van de trends die we in het vierde kwartaal van 2018 hebben gesignaleerd, komt het OV loket tot de volgende concrete aanbevelingen aan ov-bedrijven en hun opdrachtgevers.

1.

Reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat transacties met een OV-chipkaart op de juiste manier worden verwerkt. Van hen kan niet gevraagd worden dat ze online alle transacties zelf checken en aan de bel trekken als iets niet blijkt te kloppen. Het OV loket vraagt vervoerders daarom transparant te zijn over fouten die gemaakt worden met de registratie van reisproducten, reisroutes en saldi. Wordt een systeemfout gesignaleerd, dan mag van een vervoerder verwacht worden dat reizigers actief worden geïnformeerd en gecompenseerd.

2.

Of een reiziger die vergeet in te checken, recht heeft op coulance en het schrappen van een boete moet niet beoordeeld worden door degene die deze boete heeft uitgeschreven. In de praktijk blijkt dat controleurs soms al bij een boete aan de klantenservice aangeven of deze voor coulance in aanmerking komt. Ook blijkt dat onder andere Arriva dit advies standaard opvolgt. Dat is niet acceptabel, want daarmee vervalt voor de reiziger feitelijk het recht om bezwaar te maken. Zo keurt de slager als het ware zijn eigen vlees.

3.

Bij het verhogen van de toeslag voor IC Direct (Amsterdam – Breda) moet beoordeeld worden of de prestaties van deze Intercity aan de maat zijn en zo'n verhoging rechtvaardigen. De verhoging van de toeslag voor de IC Direct is nu uitgesteld tot 1 juli 2019. Dat is terecht, want over deze lijn zijn veel klachten.

4.

Betrek externe deskundigen bij het oplossen van de 'onverwachte verstoringen' op de Maaslijn. Het OV loket krijgt over het traject Nijmegen – Roermond al geruime tijd klachten. Het gaat hier om een complex probleem van enkelspoor, tekort aan materieel en falende techniek. Een plan van aanpak van alle betrokken partijen is dringend noodzakelijk.

4. Resultaten

Het OV loket levert een bijdrage aan verbetering van het openbaar vervoer. Het wijst reizigers de weg als ze een klacht hebben en – indien mogelijk – bemiddelt het OV loket als reizigers er zelf niet uitkomen met de ov-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Als vergelijkbare klachten vaker voorkomen, proberen we voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in onze kwartaalrapportages.

In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het vierde kwartaal van 2018 zijn gerealiseerd.

Ongevraagd aangemeld voor NS Flex

Een reiziger bestelt een RET-abonnement en zet dit bij een metrostation van de RET op zijn persoonlijke OV-chipkaart. Op dat moment komt hij erachter dat het product NS Flex voor reizen op rekening op zijn kaart staat. Hij heeft dit echter nooit aangevraagd. RET meldt hem bovendien dat NS Flex problemen gaat geven wanneer hij met zijn nieuwe RET-abonnement gaat reizen. Het is duidelijk: NS Flex moet van zijn kaart af.

De reiziger krijgt van RET het advies contact op te nemen met NS en probeert dat op verschillende manieren te doen: telefonisch, via Facebook Messenger en rechtstreeks met de servicedesk in Rotterdam en op Schiphol. Hij krijgt tegenstrijdige antwoorden. Sommige medewerkers van NS zeggen dat hij geen NS Flex op zijn kaart heeft staan. Volgens de medewerkers van de servicedesk is dat echter wel het geval. Als hij een reis maakt tussen Nieuw-Vennep en Schiphol toont de uitcheckpaal 'Reizen op rekening'. Wanneer hij op Schiphol naar de servicebalie van NS gaat, zegt de medewerker daar dat zijn OV-chipkaartnummer waarschijnlijk aan een andere (onbekende) reiziger is gekoppeld. Hij zou een reactie krijgen van NS. Wanneer die reactie uitblijft, neemt hij contact op met het OV loket. Wij vragen NS om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Gelukkig gebeurt dat op tijd, voordat het abonnement van RET ingaat.

Door defecte OV-chipkaart reiskosten ondanks abonnement

Een schoolgaande jongen heeft pas drie weken een nieuwe OV-chipkaart met het abonnement 'Altijd Vrij Veluwe maand', wanneer zijn kaart kapot gaat. Hij kan daardoor niet meer met zijn abonnement naar school reizen. Zijn moeder belt met Klantenservice OV-chipkaart. Zij vraagt een nieuwe OV-chipkaart aan. De oude kaart, die nog geldig is tot 11 september 2023, wordt geblokkeerd. Voor de vervangende OV-chipkaart moet zij 11 euro betalen.

Omdat haar zoon in de tussentijd toch naar school moet en ze weinig geld heeft, adviseert Klantenservice OV-chipkaart haar om bij Keolis een tijdelijke variant van het abonnement aan te vragen. De medewerker van Keolis zegt dat zoiets niet bestaat en verwijst haar weer naar

Klantenservice OV-chipkaart. Dat lost niets op. Mevrouw zegt dat ze het geld niet heeft om de extra reiskosten voor te schieten. Haar zoon kan nu niet naar school, terwijl er wel is betaald voor een abonnement.

Dan neemt ze contact op met het OV loket. Wij starten een bemiddelingspoging en nemen contact op met zowel Klantenservice OV-chipkaart als Keolis. Omdat de kaart zo snel kapot ging, zegt Klantenservice OV-chipkaart toe een nieuwe kaart te vergoeden. Keolis is bereid om uit coulance de reiskosten, die haar zoon moet maken in de tijd dat ze op de nieuwe OV-chipkaart wachten, te vergoeden. Fijn dat dit gelukt is.

Reizen via Nijmegen is duurder

Een NS reiziger bestelt een NS trajectabonnement voor het traject Tilburg – Boxmeer. Op dit traject zijn twee verschillende reisroutes mogelijk, via Blerick en via Nijmegen. Hij kiest per ongeluk voor optie A via Blerick (met € 435,80 de duurste optie). Pas na enkele maanden komt hij erachter dat er extra geld is afgeschreven van zijn rekening. Hij moet voor al zijn reizen via Nijmegen bijbetalen. Het bedrag is opgelopen tot € 454,44. Hij neemt contact op met NS.

NS legt de reiziger uit dat hij de verkeerde keus heeft gemaakt bij het bestellen. Als hij via Nijmegen reist, had hij moeten kiezen voor optie B of voor de optie van de vrije reiskeuze, die overigens even duur is als de optie die hij nu per abuis heeft gekozen. Hij vraagt de klantenservice van NS zijn abonnement aan te passen en de kosten te vergoeden, maar NS zegt dat hij tijdens het bestelproces voldoende gelegenheid heeft gehad om zijn bestelling te controleren. Het abonnement kan niet tussentijds aangepast worden omdat het zijn eigen verantwoordelijkheid is dat hij een fout abonnement heeft geselecteerd.

Wij vragen NS om mee te denken over een oplossing. De reiziger heeft een vergissing gemaakt. Het juiste abonnement voor hem (vrije keuze reizen) is even duur als het abonnement dat hij nu heeft, dus NS gaat er financieel niet op achteruit als ze de reiziger tegemoetkomt. NS blijkt gevoelig voor onze argumenten en is bereid om de helft van € 454,44 te vergoeden.

We zijn blij dat NS onze suggestie heeft gevolgd, het abonnement heeft omgezet en een deel van de omreiskosten heeft vergoed. Maar eigenlijk was het door de reiziger gekozen abonnement niet het meest voordelige abonnement. Een Altijd Vrij abonnement voor € 346,00 was een betere en voordeliger keuze geweest. De reiziger was daar niet van op de hoogte, omdat deze informatie niet vermeld stond op de website, waar hij zijn bestelling invoerde. In juni 2018 had het OV loket NS daar ook al eens op gewezen bij de bemiddeling in een andere klacht. Het is terecht dat NS nu aan reizigers die een trajectabonnement bestellen een pop-up laat zien, waarin de optie van een 'Altijd Vrij' wordt getoond.

5. Trends

Op basis van de klachten die we als ombudsman voor beter openbaar vervoer binnenkrijgen, signaleren we de belangrijkste trends in een bepaald kwartaal. In deze rapportage gaan we dieper in op vier onderwerpen: de nieuwe dienstregeling van NS, de concessiewijzigingen in Zuid-Holland, de Maaslijn en problemen met afschrijvingen.

5.1 Nieuwe dienstregelingen in het OV

Op 9 december 2018 is in het openbaar vervoer een nieuwe dienstregeling van kracht geworden. Zoals elk jaar ontving het OV loket ook deze keer in de maanden oktober tot en met december van reizigers diverse klachten over aanpassingen in de dienstregelingen. Van deze klachten gaat 30 procent over NS, de overige 70 procent heeft betrekking op stads- en streekvervoer of op aansluitingen tussen treinen en bussen, trams of metro's.

NS heeft via de dienstregeling 2019 minder ingrijpende wijzigingen doorgevoerd dan vorig jaar, toen onder andere de 10-minutentrein tussen Amsterdam en Eindhoven werd ingevoerd.

In het stads- en streekvervoer zijn de wijzigingen ingrijpender. In de concessie Voorne-Putten-Rozenburg nam EBS de concessie van Connexxion over. De voormalige concessie Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden (DAV) is omgevormd tot Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (DMG). In plaats van Arriva rijdt hier nu Qbuzz. Deze vervoerder heeft ook de spoordienst tussen Dordrecht en Geldermalsen (MerwedeLingelijn) overgenomen. Meer informatie over de klachten die reizigers hebben naar aanleiding van de concessiewisselingen in het stads- en streekvervoer is te lezen in hoofdstuk 6 (tabel 5).

Een overzicht van de belangrijkste wijzigingen bij NS:

Op de hogesnelheidslijn (HSL) tussen Amsterdam en Rotterdam rijdt een extra Intercity Direct naast de Thalys en de Eurostar. Dit betekent dat er vijf snelle treinen per uur rijden tussen Amsterdam en Rotterdam: tweemaal per uur een Intercity Direct naar Breda, eenmaal per uur de Intercity Brussel (eveneens via Breda) en nog eens tweemaal per uur een Intercity Direct tot aan Rotterdam. Dit betekent: meer zitplaatsen, al rijdt de extra IC Direct slechts 3 minuten na een reguliere trein. Toch is dit goed nieuws, want het OV loket ontving in 2018 regelmatig klachten van reizigers op de IC Direct over volle treinen. Meer goed nieuws voor internationale treinreizigers: Eurostar laat vanaf juni dagelijks een extra trein rijden tussen Londen en Amsterdam.

Door de opening van het nieuwe station Lansingerland-Zoetermeer tussen Zoetermeer Oost en Gouda is er iets veranderd in de frequentie van de Intercity's tussen Gouda en Utrecht Centraal (8 stuks). Zij rijden anders verdeeld over het uur met intervallen van 5 en 10 minuten. Er komen meer reismogelijkheden tussen Gouda Goverwelle en Den Haag Centraal en Rotterdam Centraal. Op het nieuwe station Lansingerland Zoetermeer stopt vier keer per uur de Sprinter Den Haag Centraal – Gouda. Reizigers uit Zoetermeer krijgen hierdoor betere reismogelijkheden richting Utrecht.

Tenslotte nog enkele andere wijzigingen in de nieuwe dienstregeling van NS:

- In Zuid-Limburg is de komst van de rechtstreekse trein Maastricht-Heerlen-Aachen Hbf een belangrijke verbetering in de dienstregeling.
- Door aanpassing van de ICE is het niet meer nodig om vijf keer per dag de Sprinters Uitgeest-Breukelen te knippen in Amsterdam in twee aparte Sprinters.
- De ICE op het traject Amsterdam Centraal – Utrecht Centraal krijgt in spits en dal een identiek patroon. De reistijd van de ICE naar Keulen en Frankfurt wordt daarmee in spitsuren 6 minuten korter en in daluren 2 minuten langer.
- De Intercity Dordrecht-Breda rijdt alleen nog in de spits één keer per uur in beide richtingen. In de daluren kunnen reizigers gebruik maken van de Sprinter Dordrecht-'s-Hertogenbosch-Arnhem, die twee keer per uur rijdt.
- In de nachten van vrijdag op zaterdag en van zaterdag op zondag laat NS een extra Intercity Den Haag Centraal – Gouda – Utrecht Centraal rijden. De laatste rechtstreekse trein vertrekt kort na half één uit Den Haag Centraal.

Verder is er nieuws te melden over de Zwolse nieuwbouwwijk Stadshagen. Bewoners moeten nog tot uiterlijk december 2019 wachten, voordat de Kamperlijn van Zwolle naar Kampen eindelijk zal stoppen op station Stadshagen. Vanwege de te slappe bodem moeten de treinen hier 100 in plaats van 140 kilometer per uur rijden. Dit tijdverlies wordt gedeeltelijk goedge maakt door korter stil te staan op station Zwolle Stadshagen en het aanpassen van de huidige dienstregeling tussen Zwolle en Kampen.

Hoewel de dienstregeling van NS in 2019 geen grote wijzigingen kent, melden reizigers wel wat verslechtingen. Onderstaand een voorbeeld van een ingediende klacht.

'Mijn klacht betreft traject Maarssen – Rotterdam via Breukelen. Met de nieuwe dienstregeling is de overstap in Breukelen (vanaf Maarssen) naar Rotterdam niet meer mogelijk. Hierdoor moet ik in de ochtendspits via Utrecht Centraal reizen, wat meer reistijd kost. Vanuit Maarssen maakten veel reizigers gebruik van de mogelijkheid via Breukelen te reizen. Gevolg is naast een langere reistijd extra belasting op station Utrecht Centraal en nog meer drukte in de Intercity Utrecht CS – Rotterdam CS.'

5.2 Storingen op Maaslijn

In 2018 was op de Maaslijn – het treintraject van Arriva tussen Nijmegen en Roermond – vaak sprake van vertraging, treinuitval en/of capaciteitsproblemen. Dit had te maken met problemen met de techniek, maar ook met defecte treinen en problemen buiten de vervoerder om (spoorlopers, vandalisme, suicide). In de categorie techniekproblemen had de Maaslijn in het najaar van 2018 bovendien last van een reeks onduidelijke storingen, die naar achteraf bleek door schade aan een kabel veroorzaakt werd. De piek van deze verstoringen deed zich eind november voor. Sinds begin december, nadat deze schade was hersteld, doen zich minder storingen voor. De storingen die nu nog voorkomen kunnen meestal binnen korte tijd opgelost worden. Helaas zorgt het tekort aan Arriva-materieel en de afwezigheid van een dubbel spoor ervoor, dat de verstoringen tot grotere problemen leiden dan op andere trajecten het geval zou zijn.

Ook bij het OV loket valt de ernst van de situatie op. Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is bijna sprake van een verdriedubbeling van het aantal klachten; van 12 klachten in het vierde kwartaal van 2017 tot 32 in het laatste kwartaal van 2018. Het merendeel van deze meldingen betreft klachten over vertragingen, uitval van treinen en de daaruit voortvloeiende capaciteitsproblemen. Ook geven veel reizigers in hun klacht aan dat ze al verschillende malen met deze problemen geconfronteerd zijn. Dit leidt niet alleen tot irritatie, maar ook tot problemen met werk of studie.

'Ik reis vijf keer per week met de trein van Arriva van Venlo naar Nijmegen en ben erg ontevreden over de manier waarop dat nu gaat. In de laatste drie weken (dertien keer gereisd) heeft dat geresulteerd in zeven dagen met vertragingen waarvan zes dagen langer dan 1,5 uur. Ondertussen houdt mijn geduld langzaam op en mis ik steeds meer van mijn lessen, wat automatisch gevolgen heeft voor mijn studie.'

De aanhoudende problematiek op de Maaslijn confronteert de reiziger met veel vragen: wat is de oorzaak van de steeds terugkerende uitval en vertraging? Wie is verantwoordelijk? En ongetwijfeld de belangrijkste vraag: wanneer kan ik weer onbezorgd gebruik maken van mijn treinverbinding?

Kwetsbaar traject

De kwetsbaarheid van de Maaslijn zorgt ervoor dat verstoringen op de Maaslijn vaak tot meer overlast voor reizigers leidt dan op andere trajecten. Deze kwetsbaarheid heeft verschillende oorzaken. De Tweede Kamerleden Mustafa Amhaouch en Erik Ronnes (beiden CDA) stelden hierover in december 2018 Kamervragen. Staatssecretaris Stientje van Veldhoven (Infrastructuur en Waterstaat) noemt in haar schriftelijke beantwoording drie oorzaken.

Allereerst is volgens Van Veldhoven op het traject sprake van een lange *functiehersteltijd*, dat is de tijd die nodig is om een systeem weer beschikbaar te stellen na een storing. Dat komt vooral doordat schade is ontstaan bij graafwerkzaamheden vanwege de aanleg van nieuwe treinbeveiliging. In 2018 heeft ProRail grote hoeveelheden kabels, seinen en relaishulzen vervangen. Bij ingrepen van zulke omvang is er volgens Van Veldhoven (ongeacht de door ProRail getroffen voorzorgsmaatregelen) altijd een kans op problemen.

De tweede en derde oorzaak hangen nauw met elkaar samen. Door een tekort aan materieel heeft Arriva de afgelopen maanden treinstellen ingezet die extra storingsgevoelig zijn. Het tekort aan treinstellen werd deels veroorzaakt door twee afzonderlijke calamiteiten die zich in 2018 voordeden. Door een brand in een motorcompartiment van een trein en een botsing tussen een tractor en een Arriva-treinstel zijn twee treintoestellen voor langere tijd uit de running geweest. Het treinstel dat beschadigd was geraakt door de aanrijding met de tractor is inmiddels weer ingezet; Arriva hoopt het andere treinstel in de loop van 2019 weer gereed te hebben voor gebruik.

Verantwoordelijkheid?

Het is de combinatie van technische storingen, storingsgevoelig materieel en een langere functiehersteltijd, die zorgen voor de problematiek op de Maaslijn. De verantwoordelijkheid is niet bij één partij neer te leggen. Consumentenorganisaties pleiten voor een gezamenlijk actieplan van vervoerder en spoorwegbeheerder.

Het OV loket onderschrijft het idee van een actieplan opgesteld door alle betrokken partijen. Vanzelfsprekend zullen zowel concessieverlener, vervoerder als spoorwegbeheerder aan tafel moeten zitten.

In de tussentijd

Het lijkt een utopie dat de problemen op de Maaslijn op korte termijn volledig zijn opgelost. Dit is voor de reiziger frustrerend. Daarom is het zaak dat de betrokken partijen in de tussentijd alles in het werk stellen om het reizen op dit traject verder te verbeteren.

Het OV loket ziet drie belangrijke verbeterpunten.

Ten eerste is duidelijke communicatie vanuit de verantwoordelijke partijen van groot belang. Het uitvallen van treinen en vertragingen werken negatief op het humeur van een reiziger. Het uitblijven van antwoorden zal alleen maar leiden tot grotere irritatie.

'Ik reis met een abonnement van € 200 dagelijks met Arriva van station Venray naar Nijmegen Heijendaal. Met de vertragingen en uitval is het de laatste weken schering en inslag. Reizen met de trein is gewoon niet meer betrouwbaar. Veel seinstoringen; daar kan Arriva niets aan doen, maar ze communiceren ook niet. Er wordt langs het hele traject gewerkt aan nieuwe seinen of zoiets; iedereen speculeert of het daarmee te maken heeft, maar er wordt niets gemeld. Daarnaast wordt er ook dagelijks, willekeurig lijkt het, een trein gecanceld.'

Naast heldere communicatie zijn ook de inzet van betrouwbaar vervangend vervoer en het snel afhandelen van ingediende restitutieverzoeken van belang om het vertrouwen tussen vervoerder en reiziger intact te houden.

De aanleg van geëlektrificeerd spoor zal enkele problemen oplossen, maar dit is waarschijnlijk niet eerder dan 2023 of 2024 gerealiseerd. Dubbelspoor zal er voorlopig niet komen. Als provincies, vervoerders en ProRail intensief samenwerken om verstoringen snel te verhelpen, het materieel weer op orde te krijgen en zo een betrouwbare treindienst te realiseren, zal de afwezigheid van dubbelspoor minder als een gemis ervaren worden.

5.3 Vertrouwen op transacties

Klanten moeten blindelings kunnen vertrouwen op transacties met de OV-chipkaart. Daar is iedereen het over eens. Maar gaat het altijd goed? Is blindelings vertrouwen mogelijk? Uit klachten die het OV loket krijgt, blijkt dat het wel eens fout gaat. En als het dan eens misgaat, dan is snelle signalering en een gedegen oplossing geboden. Waar het wringt bij deze vraag is dat niet bekend is hoe vaak het *niet* goed gaat.

Zonder uitpuittend te willen zijn, is grofweg een onderscheid te maken in de volgende categorieën transacties:

- De juiste *productselectie*. Dat wil zeggen dat bij reizen automatisch het product herkend wordt, zodat vrij reizen, een abonnement, of een kortingspercentage juist wordt toegepast.
- Registratie van de juiste *reisroute*, zodat het vertrekpunt, de eventuele overstap en het eindpunt geregistreerd worden. Bovendien moeten deze zaken juist geregistreerd worden en ook de kilometerheffing en het tijdstip moeten kloppen.
- Bedragen mogen maar *éénmaal afgeschreven* worden.

Enkele casussen:

Bij het OV loket beklagt zich een man van halverwege de tachtig. Hij constateert dat op de route die hij en zijn vrouw regelmatig afleggen met de bus, keer op keer te veel wordt afgeschreven. In juni 2018 dient hij een klacht in over deze situatie bij vervoerder Arriva. Die zet de klacht door naar de afdeling die erover gaat. Maar begin september is het probleem nog niet verholpen. De reiziger wendt zich tot het OV loket en stuurt daarbij een transactieoverzicht van de reizen van hemzelf en zijn vrouw mee. Daaruit blijkt dat het al misgaat vanaf winter 2017. Bij het inchecken wordt de halte van het dorp ervoor geregistreerd, waardoor iedere rit 39 eurocent duurder uitpakt. Minimaal anderhalf jaar lang heeft dit zich voorgedaan. Na interventie van het OV loket is de klacht uiteindelijk naar tevredenheid opgelost.

Bovenstaand voorbeeld is ontdekt door een oplettende reiziger, maar zelfs die kwam er pas na meer dan een jaar achter. En had ook dan nog het OV loket nodig om de zaak opgelost en netjes afgerond te krijgen. De vraag hoeveel van dit soort situaties zich voordoen, blijft onbeantwoord. En wat is er met al die andere reizigers gebeurd die in die anderhalf jaar vermoedelijk ook teveel betaald hebben?

Arriva meldt dat ze op dit moment de aard en omvang van het probleem nog onvoldoende kunnen inschatten om een reactie op deze kwartaalrapportage te kunnen geven.

Een ander voorbeeld van verkeerde registratie en/of berekening deed zich in Amsterdam voor, waar Maatschappij voor beter OV aankaatte dat teveel betaald was door tramreizigers tijdens een omleiding. Het GVB heeft daar snel op geacteerd. De 398 reizigers die gedupeerd werden, hoefden zelf geen restitutieverzoek in te dienen. Zij kunnen het teveel betaalde geld terugkrijgen door langs een oplaadpunt te gaan. Daarnaast bekijkt GVB hoe deze situatie structureel voorkomen kan worden. Daar is OV loket ook benieuwd naar. Het blijft giswerk hoe vaak soortgelijke situaties onopgemerkt zijn voorgekomen in de voorbije jaren, bij GVB, maar ook bij alle andere vervoerders.

Bij HTM is verkeerde haltereregistratie een slepend probleem. Begin 2018 schreef OV loket hier al over. Maar opgelost is het nog geenszins. De incidentele reiziger die het opvalt, meldt zich bij HTM en krijgt daar wisselende antwoorden, variërend van 'het heeft de aandacht' en 'het is opgelost', tot 'het is ons niet bekend'. OV loket gaat in gesprek met HTM over aard en omvang van deze terugkerende fouten.

Bij het bespreken van dit type problemen krijgt het OV loket herhaaldelijk de vraag van vervoerbedrijven: 'Hoe groot is dit probleem?' Die vraag legt het OV loket terug bij de vervoerder: 'Vertel ons en de reiziger erover. Wees open.' Vervoerbedrijven hebben zicht op die data, het OV loket niet. Bovendien is het aandeel van klanten dat actief kijkt naar, soms zeer kleine transacties, buitengewoon klein. Een reiziger die het wel opvalt en daarbij de stap zet zijn beklag te doen, krijgt meestal de mededeling dat hij/zij op de website een verzoek tot terugbetalen kan aanvragen. Dat lijkt klantvriendelijk, maar dat is het niet. De reiziger moet aantonen wat er mis is, moet een formulier invullen en dat om enkele tientallen centen terug te krijgen. Een individuele klacht wordt hiermee afgehandeld, maar het is volstrekt onzichtbaar of sprake is van een structureel probleem, hoe dat opgelost wordt en hoe de groep onwetende gedupeerde klanten hun geld terug krijgen.

Naar groter vertrouwen?

De OV-chipkaart scoort inmiddels hoog bij reizigers. Het gebruiksgemak is groot. Daar hoort een rotsvast vertrouwen in juiste ritregistratie bij. Als flex-proposities met achteraf betalen de toekomst hebben in het OV, wordt die juiste registratie nog belangrijker. Op het scherm van de uitcheckpalen zal geen saldo meer te zien zijn. De makkelijkste directe check voor oplettende reizigers verdwijnt dan uit beeld. Dan rest enkel het achteraf online checken. En dan is een sterk geheugen vereist om na te gaan of wat op het overzicht staat ook klopt met de gemaakte reis.

Het OV loket roept vervoerbedrijven dus op actief te communiceren welke vergissingen gemaakt worden bij registraties. Wij realiseren ons dat ze daarmee een probleem in kaart brengen dat bij het overgrote deel van de reizigers niet bekend is en dat – afhankelijk van de omvang van het probleem – wantrouwen bij reizigers kan opleveren. Dat is geen prettige boodschap, maar inherent aan een publieke dienst.

Als vervoerders en overheden verbeteringen aanbrengen en acties starten om klanten automatisch hun geld terug te geven, kan er iets sterks ontstaan. Transparantie en openheid horen bij een publieke dienst en bij een volwassen OV-sector met een volwassen wordend betaalsysteem met de OV-chipkaart. Transparantie en openheid horen wat ons betreft ook het vertrekpunt te zijn bij de introductie van nieuwe technologieën en proposities.

5.4 Verhoging toeslag Intercity Direct uitgesteld

De verhoging van de toeslag voor de Intercity Direct van NS is uitgesteld tot 1 juli 2019. Reizigers met de IC Direct tussen Schiphol Airport en Rotterdam Centraal betalen een toeslag van € 2,40, omdat de IC Direct reizigers een kortere reistijd oplevert. NS wilde deze toeslag verhogen met € 0,20 per 1 januari 2019. De IC Direct kampt echter vanaf zijn introductie in 2013 met vertraging en uitval van treinen. In 2017 legde toenmalig staatssecretaris Sharon Dijksma (Infrastructuur en Milieu) NS en ProRail een boete op, omdat te weinig treinen op tijd reden en er te weinig zitplaatsen waren. In 2018 heeft NS de met het ministerie van I&W afgesproken prestaties voor de HSL wel gehaald, maar toch is de dienstuitvoering van de IC Direct op sommige punten onder de maat.

Eén van de oorzaken van problemen is dat de treinen onderweg te maken hebben met verschillende soorten spanning. Als een trein via een sluis overgaat van de ene naar de andere spanning, kan dit leiden tot uitval of vertragingen. Verder zorgde een fout in nieuw geïnstalleerde software er in 2018 voor, dat treinen soms stil kwamen te staan. De machinist moet dit dan 'handmatig' herstellen. Lukt dit niet, dan staat een trein langere tijd stil met alle nadelige gevolgen voor de reizigers.

NS heeft verbeteringen aangekondigd om de prestaties van de IC Direct te verbeteren en verwacht dat reizigers hier in het eerste halfjaar van 2019 iets van gaan merken. In dat licht vonden veel consumentenorganisaties, waaronder reizigersvereniging Rover, het niet terecht de tariefsverhoging per 1-1-2019 door te voeren. NS heeft daarop de verhoging van de toeslag uitgesteld tot 1 juli 2019. De maatregel van NS om korting te geven tijdens de daluren om het capaciteitsprobleem in de spits op te lossen loopt langer door. Het OV loket is hier blij mee. Het is goed dat NS voor het vaststellen van de tarieven de geleverde prestaties op dit traject heeft laten meewegen. Van belang is dat dit opnieuw gebeurt voordat de tariefsverhoging echt wordt doorgevoerd.

Eind januari maakte NS bovendien bekend dat 7000 reizigers met een abonnement op het HSL-traject een eenmalige compensatie van 100 euro krijgen. De reden hiervoor is dat circa tien treinen per week stranden op dit traject, met de nodige hinder als gevolg. Dit komt door een fout in de software van de Traxx-locomotieven van de Intercity Direct en de Intercity Brussel, die moeilijk op te lossen is. NS heeft tevens aangekondigd reizigers zonder abonnement extra te informeren dat zij al bij een vertraging vanaf 15 minuten een deel van het treinkaartje en bij 30 minuten het hele bedrag kunnen terugvragen. De reguliere Geld Terug bij Vertragingen regeling vergoedt pas bij een vertraging van minimaal 30 minuten.

6. Cijfers oktober – december 2018

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het vierde kwartaal van 2018 bij het OV loket zijn binnengekomen. Dit kwartaal werden er 784 klachten bij het OV loket ingediend. De onderwerpen die besproken zijn in hoofdstuk 5 van deze rapportage, worden hier niet nogmaals uitgebreid benoemd.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	oktober	november	december	Totaal	%
Boetebeleid	10	8	9	27	3,4 %
Dienstregeling	17	20	62	99	12,6 %
Dienstuitvoering	83	153	121	357	45,5 %
Informatievoorziening	10	5	4	19	2,4 %
Personeel	11	15	9	35	4,5 %
Station- en haltevoorziening	19	12	16	47	6,0 %
Veiligheid en overlast	4	3	5	12	1,5 %
Vervoermiddel	8	13	19	40	5,1 %
Vervoerbewijs	50	43	55	148	18,9 %
	212	272	300	784	

Tabel 1 toont het absolute aantal klachten.

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand/ Vervoerder	oktober	november	december	Totaal	%
9292	2	1	2	5	0,6 %
Arriva	33	50	50	133	16,6 %
Breng	4	3	1	8	1,0 %
Connexxion	17	15	13	45	5,6 %
EBS	1	5	8	14	1,7 %
GVB	8	6	14	28	3,5 %
Hermes	2	4	2	8	1,0 %
HTM	6	3	3	12	1,5 %
Klantenservice OV-chipkaart	9	6	6	21	2,6 %
Nederlandse Spoorwegen	95	124	123	342	42,6 %
NS International	1	7	4	12	1,5 %
OV-fiets	1	0	0	1	0,1 %
Qbuzz	5	9	40	54	6,7 %
RET	5	13	10	28	3,5 %
U-OV	9	5	14	28	3,5 %
OV Algemeen	3	3	1	7	0,9 %
Keolis Nederland	18	20	19	57	7,1 %
	219	274	310	803	

Het totale aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0,6%
Arriva	4	18	78	0	10	4	2	6	11	133	16,6%
Breng	0	2	3	0	0	1	0	0	2	8	1,0%
Connexxion	3	7	21	1	1	3	0	4	5	45	5,6%
EBS	0	5	7	0	0	0	0	0	2	14	1,8%
GVB	0	3	6	1	3	2	1	3	8	27	3,4%
Hermes	0	2	4	0	0	0	0	0	2	8	1,0%
HTM	5	0	1	0	0	1	0	2	3	12	1,5%
Keolis Nederland	9	7	24	0	3	1	2	2	9	57	7,1%
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	2	0	0	0	0	19	21	2,6%
Nederlandse Spoorwegen	4	33	167	5	5	30	6	23	68	341	42,7%
NS International	0	1	7	1	0	0	0	0	3	12	1,5%
OV Algemeen	0	0	0	1	0	0	0	0	6	7	0,9%
OV-fiets	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
Qbuzz	0	16	25	0	3	1	0	1	7	53	6,6%
RET	1	5	12	1	2	2	1	0	3	27	3,4%
U-OV	1	6	13	1	6	1	0	0	0	28	3,5%
	27	105	368	19	33	46	12	41	148	799	

Het totale aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend, zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs, op gepaste afstand gevolgd door de categorie dienstregeling. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden toegelicht bij tabel 4. De klachten binnen de categorie dienstregeling hebben voornamelijk te maken met de nieuwe dienstregeling van vervoerders, die in december is ingegaan. Deze klachten worden besproken in hoofdstuk 5.1 van deze rapportage.

Dienstuitvoering

Het OV loket ontving tijdens het vierde kwartaal 366 klachten over de dienstuitvoering van vervoerders. Dienstuitvoering is daarmee de categorie waaraan de meeste klachten werden toegekend. De klachten over de dienstuitvoering hadden voornamelijk te maken met vertraging, uitgevallen ritten en capaciteit. Binnen de categorie dienstuitvoering ontvingen wij de meeste klachten over NS, namelijk 167, gevolgd door Arriva, met 78 klachten.

Er is over diverse trajecten en lijnen geklaagd, maar bij Arriva vielen met name de klachten op over de betrouwbaarheid van de Maaslijn. De Maaslijn is het spoortraject tussen Nijmegen en Venlo. In hoofdstuk 5.2 van deze rapportage zijn we dieper ingegaan op de klachten over de Maaslijn.

NS-trajecten waarover geklaagd werd zijn onder andere Rotterdam – Gouda – Utrecht Centraal, Den Haag – Rotterdam – Breda en de Intercity Direct (de HSL tussen Amsterdam – Rotterdam – Breda). De klachten over de Intercity Direct gaan voornamelijk over uitgevallen ritten en capaciteit. De problemen met betrouwbaarheid op de hogesnelheidslijn spelen al langer. Dit leidt tot grote frustraties bij reizigers die hier vrijwel dagelijks mee te maken hebben. We zijn op dit onderwerp nader ingegaan in hoofdstuk 5.4.

Klachten over de dienstuitvoering van vervoerders sturen wij via onze maandelijkse klachtenoverzichten geanonimiseerd door naar de betreffende vervoerder, zodat zij de input van reizigers kunnen gebruiken bij het maken van een volgende dienstregeling.

Stads- en streekvervoer

Over buslijn 316 van EBS (Edam–Amsterdam) ontvingen wij meerdere klachten. Reizigers laten ons weten dat, sinds er elektrische bussen rijden op dit traject, deze bussen vaak uitvallen. Ook is de informatievoorziening niet goed geregeld.

'EBS heeft in augustus 2018 de bussen van lijn 316 vervangen door elektrische bussen. Deze overgang ging gepaard met een aanzienlijk verhoogde uitval van bussen. De afgelopen maanden is deze uitval verder toegenomen. Op basis van mijn ervaringen valt bijna 50 procent van de bussen in de ochtendspits uit. Over de bovenstaande problemen heb ik meerdere malen klachten ingediend bij EBS.'

Wij hebben deze klachten voorgelegd aan EBS en een reactie gevraagd. EBS erkent dat er in de maand november veel uitval was door een storing aan de oplaadapparatuur. De bussen kunnen alleen opgeladen worden in Edam, want in Amsterdam staan geen oplaadpalen. Een bus moet bij aankomst in Edam een kwartier opladen; hiermee is overigens rekening gehouden in de reistijd. Volgens EBS is de situatie op dit moment stabiel. Wij hebben sinds ons contact met EBS geen klachten meer ontvangen over lijn 316.

Boetebeleid

Wij ontvingen dit kwartaal weer 27 klachten over het boetebeleid van vervoerders. Dit boetebeleid is een regelmatig terugkerend thema in onze rapportages. Het OV loket vindt vervoerders op dit punt in het algemeen onvoldoende coulant. Als een reiziger bezwaar maakt tegen een boete, dan lijkt het erop dat vaak alleen wordt bekeken of de algemene voorwaarden een boete toelaten, zonder de specifieke situatie en de omstandigheden goed te beoordelen.

'Mijn zoon heeft op 30 november 2018 een boete ontvangen van Keolis omdat hij niet op de juiste manier had ingecheckt (bij NS in plaats van bij Keolis. Met verbazing lees ik de uitspraak: 'Een boete (de naam alleen al) wordt doorgaans opgelegd aan iemand die moedwillig een tegenwettelijke handeling heeft verricht.' Bij mijn zoon was absoluut geen sprake van moedwil. Eigenlijk is het heel logisch wat hem is overkomen. In het verleden reisde hij wel vaker met de trein van Dalfsen naar Enschede. Vanuit Dalfsen moest hij altijd in Zwolle uitchecken bij Arriva en vervolgens weer inchecken bij NS. Omdat hij een tijd niet had gereisd, was hij niet op de hoogte van het feit dat Blauwnet nu de lijn Zwolle-Enschede exploiteert. Gewoontegetrouw heeft hij 'keurig' uit- en weer ingecheckt op het aankomstperron in Zwolle. In dit licht bezien moet u het met mij eens zijn dat een boete van € 50 dan wel heel erg zuur is. Kan er gezien de warrige situatie rondom het continue in- en uitchecken bij de verschillende vervoerders niet wat meer coullance kan worden betracht?'

Wij hebben deze klacht voorgelegd aan vervoerder Keolis. De vervoerder liet ons weten dat het bedrijf van mening blijft dat er wettelijke gronden zijn op basis waarvan de boete is uitgeschreven. Keolis erkent wel dat de situatie met meerdere incheckpalen op stations kan leiden tot onduidelijkheid bij de reiziger. Het OV-bedrijf zegt voor zichzelf een taak te zien om reizigers op stations beter te informeren en te wijzen op regels en verantwoordelijkheden. In bepaalde gevallen coullance toepassen zou volgens Keolis echter kunnen leiden tot verwarrende situaties en interpretatieverschillen tussen vervoerders. Wellicht dat de regels op landelijk niveau nog eens tegen het licht kunnen worden gehouden, aldus de vervoerder.

'Op maandag 22 oktober ben ik om 13.32 uur met de trein van Hindeloopen naar Buitenpost en daarna met vervangend vervoer naar Groningen gegaan. Tussen Hindeloopen en IJlst was de eerste controle, tussen Sneek en Leeuwarden de tweede controle door een ander team. In Leeuwarden stapte ik om 14.17 uur over op de trein van 14.21 uur naar Buitenpost, op de voet gevolgd door het controleteam van Arriva. Vlak na Leeuwarden begon dit team met een nieuwe controleronde. Ik vertelde dat ik door dezelfde persoon al gecontroleerd was en dat ik bij de overstap niet buiten de poortjes was geweest. Ik kreeg een proces-verbaal en maakte daar bezwaar tegen. Op 5 november ontving ik een reactie van Arriva Boetebeheer. Uit die reactie kan ik niet opmaken dat de moeite is genomen om de kaartgegevens te controleren, zodat duidelijk is dat er geen uit- en incheck heeft plaatsgevonden in Leeuwarden bij het overstappen. Ik vind het merkwaardig dat een vervoerder die het proces verbaal opstelt ook de bezwaarschriften afhandelt.'

Het OV loket heeft Arriva gevraagd om te kijken naar een oplossing, omdat geen sprake was van een ongeldig vervoerbewijs. De reiziger had immers gewoon ingecheckt. Arriva liet ons weten dat de boete opgelegd was voor het niet tonen van het vervoerbewijs in de trein tussen Leeuwarden en Hardegarijp. Dat de reiziger in een eerdere trein was gecontroleerd door dezelfde controleur (en bleek te beschikken over een geldig vervoerbewijs) doet volgens de vervoerder niet ter zake. De controleur kan niet van elke reiziger onthouden of hij/zij beschikt over een geldig vervoerbewijs.

Dat laatste begrijpen wij. Wat wij vreemd vinden is dat de klantenservice van Arriva altijd mee lijkt te gaan met het oordeel van de controleur. Deze had namelijk een aantekening gemaakt bij de boete, dat er geen coulancemogelijkheid was. Het bezwaar van de reiziger is in feite bij voorbaat al gedoemd om te mislukken. Arriva volgt namelijk altijd de aantekening van de controleur, zo bevestigt het bedrijf zelf. Een controleur doet ongetwijfeld zijn werk met de beste intenties, maar je kunt je afvragen of het wenselijk is dat een controleur zijn eigen werk beoordeelt. Daarover denkt en praat OV loket graag verder met betrokken partijen uit de OV sector.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie vervoerbewijs	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Balietoeslag	Blokken/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Klassewissel	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Toegankelijkheid	Toeslagen	Totaal	%
Arriva	2	0	0	0	0	0	0	1	6	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6	2	0	0	20	7,7 %	
Breng	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,5 %
Connexxion	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	8	3,1 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1,2 %
GVB	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3,1 %
Hermes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4	1,5 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	5	1,9 %
Keolis Nederland	1	0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	4	2	0	0	17	6,5 %	
Klantenservice OV-chipkaart	0	0	0	0	1	1	0	4	0	3	0	3	0	0	0	6	0	1	1	3	5	3	2	0	0	33	12,7 %
Nederlandse Spoorwegen	10	7	2	1	1	2	1	8	11	5	1	1	7	0	16	2	0	2	0	2	11	15	13	1	2	121	46,5 %
NS International	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6	2,3 %
OV Algemeen	1	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	11	4,2 %
Qbuzz	2	0	0	0	0	0	0	0	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	14	5,4 %
RET	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	6	2,3 %
	24	8	2	1	2	6	2	19	37	12	2	3	12	1	21	10	1	4	1	8	16	35	29	2	2	260	

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totale aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend.

In tabel 4 zijn de klachten binnen de categorie vervoerbewijs uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 263 trefwoorden toegekend aan klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 157, zoals blijkt uit tabel 1. De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn in- en uitchecken, restitutie, tariefhoogte en aanschaf.

De trefwoorden in- en uitchecken, restitutie en tariefhoogte worden regelmatig gezamenlijk toegekend aan een klacht. Dit zijn bijvoorbeeld klachten van reizigers bij wie iets is misgegaan met in- en uitchecken met de OV-chipkaart en te veel geld is afgeschreven. In hoofdstuk 5.3 van deze rapportage heeft u hierover al kunnen lezen.

Mijn GVB online

Het trefwoord 'aanschaf' werd dit kwartaal 26 keer toegekend aan een klacht, waarvan zes keer aan een klacht over het GVB.

Reizigers met een jaarabonnement ontvingen in december een brief van het GVB waarin een aantal veranderingen voor hun abonnement werden aangekondigd. Het GVB vroeg de reizigers een e-mailadres door te geven voor het aanmaken van een 'Mijn GVB account'. Via dit account kunnen zij hun abonnement beheren en bijvoorbeeld een rekeningnummer wijzigen zonder dat zij hiervoor naar een loket hoeven. Een 'Mijn GVB account' is nodig om in de toekomst in maandelijkse termijnen te kunnen blijven betalen. Zonder een account kan het abonnement alleen nog bij een GVB-loket verlengd worden en moet het volledige bedrag in één keer betaald worden. Voor mensen die beschikken over internet is dit natuurlijk een mooie ontwikkeling. Maar voor mensen zonder internet en e-mailadres, vaak ouderen, is dit een probleem.

'Ik heb een brief ontvangen van het GVB met het verzoek om een e-mailadres aan te leveren voor de nieuwe online omgeving 'Mijn GVB'. Ik word zo verplicht zaken rond het jaarabonnement online te regelen. Ik heb al jarenlang een jaarabonnement en het was nooit een probleem de kosten in tien maanden te betalen. Zonder een account kan ik het jaarabonnement alleen via een GVB-loket verlengen en dan moet ik het volledige bedrag in één keer betalen. Het GVB heeft mijn gegevens online gezet en deze moet ik voor 19 december controleren, maar ik heb geen computer, internet en e-mailadres.'

Wij hebben de klachten voorgelegd aan het GVB, met het verzoek te kijken naar een oplossing voor deze groep reizigers. Het betreft hier goede klanten, die jaarlijks een behoorlijk bedrag, van soms wel meer dan 1.000 euro, betalen voor hun abonnement. Voor veel mensen is het betalen van een dergelijk bedrag in één keer een probleem. De vervoerder liet ons weten dat het 'Mijn GVB account' al een paar jaar bestaat en dat een deel van de jaarabbonementhouders het al gebruikt. De vervoerder wil het ook voor de andere jaarabbonementhouders beschikbaar te maken, zodat zij hun abonnement via het account kunnen beheren. Het is zeker niet de bedoeling trouwe reizigers hiermee te duperen, zo laat GVB weten. Het GVB adviseert reizigers

die problemen ondervinden hulp in te roepen van familie of vrienden met een computer. Daarnaast kunnen reizigers naar een loket van GVB om bij aankoop van een jaarabonnement een 'Mijn GVB account' te laten aanmaken. Op deze manier blijft het voor de reizigers mogelijk om in termijnen te betalen. Reizigers moeten dan overigens wel beschikken over een e-mailadres. Dat is dus geen oplossing voor de reiziger in dit voorbeeld.

GVB heeft laten weten voor reizigers die het lastig vinden om te werken met de computer, enkele bijeenkomsten te organiseren, waarin reizigers hulp krijgen bij onder andere het aanmaken van een account. Het OV loket denkt dat dit voor een groep mensen een oplossing is, maar mensen die geen computer hebben en ook niet overwegen een computer aan te schaffen, zijn hier niet mee geholpen.

Tabel 5. Klachten per concessie

Verlener	Concessie	Vervoerder	oktober	november	december	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	3	7	2	12
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	2	0	1	3
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	1	0	1	2
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	4	3	2	9
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag – Rotterdam)	RET	2	6	8	16
Metropoolregio RDH	Voorne-Putten en Rozenburg	EBS	0	0	4	4
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	94	124	122	340
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	5	9	8	22
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	1	2	0	3
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	1	1	0	2
Provincie Flevoland	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	1	1
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	3	1	0	4
Gemeente Lelystad	Stadsvervoer Lelystad	Arriva	0	0	1	1
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	2	2	0	4
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	4	0	0	4
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	5	0	2	7
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	1	3	1	5
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	1	2	1	4
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	4	3	1	8
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	4	3	1	8
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	4	0	0	4
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	9	28	30	67
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	1	2	0	3
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	1	2	3	6
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	4	2	8
Provincie Noord-Holland	Gooi- en Vechtstreek	Connexxion	0	0	1	1
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	0	0	1	1
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	4	7	3	14
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	1	1	0	2
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	1	2	1	4
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	1	1	2	4
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	1	2	0	3
Provincie Overijssel	Zwolle – Kampen en Zwolle – Enschede	Keolis Nederland	4	5	6	15
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	5	8	7	20
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	9	5	14	28
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	0	0	3	3

Verlener	Concessie	Vervoerder	oktober	november	december	Totaal
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	4	7	3	14
Provincie Zuid-Holland	Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem	Qbuzz	0	0	31	31
Provincie Zuid-Holland	Hoeksewaard en Goeree-Overflakkee	Connexxion	2	2	0	4
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	5	2	6	13
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	7	3	4	14
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	8	6	14	28
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	1	5	4	10
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	1	0	1
			207	259	291	757

Sommige concessiegebieden worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners behoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Tabel 5 biedt een overzicht van de klachten per concessiegebied en per vervoerder. Het totaal aantal klachten in deze tabel is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het vierde kwartaal werd ingediend. Klachten waaraan geen concessiegebied is toegekend, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Qbuzz nieuwe vervoerder in Drechtsteden, Molenland en Gorinchem (DMG).

Sinds 9 december 2018 verzorgt Qbuzz als opvolger van Arriva het busvervoer in het concessiegebied Drechtsteden, Molenland en Gorinchem (DMG). De fusiegemeente Vijfheerenlanden, die onder de oude concessie Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden (DAV) viel, valt sinds 1 januari 2019 onder provincie Utrecht en wordt door U-OV (Qbuzz) gereden.

Qbuzz rijdt met snelbusverbindingen tussen grotere kernen. Zoals veel andere vervoerders heeft ook Qbuzz ervoor gekozen lijnen te strekken. Dat betekent een snellere busverbinding met minder haltes, waardoor reizigers op sommige lijnen verder moeten reizen om bij een halte te komen of extra moeten overstappen. Hierover klagen meerdere reizigers. Daarnaast introduceert Qbuzz ook een vorm van flexvervoer, de Bestelbuzz. Dit is een deeltaxi, die van tevoren gereserveerd moet worden.

Vanuit de plaatselijke politiek in Dordrecht is gepleit voor het handhaven van de rechtstreekse busverbinding tussen Dordrecht en Utrecht en terug. Deze werd met de komst van de nieuwe vervoerder Qbuzz geschrapt uit de route. De directe busverbinding tussen Dordrecht en Utrecht komt echter niet terug. Qbuzz zegt dat een reiziger met de overstap in Gorinchem van trein op bus naar Utrecht net zo snel op zijn bestemming is als toen er nog een rechtstreekse bus reed.

In de eerste weken van de nieuwe dienstregeling bleek dat enkele buslijnen regelmatig grote vertragingen opliepen. Dit had volgens Qbuzz te maken met de verkeerssituatie in combinatie met te krap geplande aflossing van de chauffeurs. Een vertraging op de ene lijn zorgde voor vertragingen op een andere lijn. Daarnaast waren de verkeerslichten nog niet goed ingeregeld, waardoor bussen geen voorrang kregen bij verkeerslichten.

'Sinds de overgang van Arriva naar Qbuzz is het één grote chaos om vanuit de Alblasserwaard op school of op het werk te komen. Al drie dagen op rij heb ik mijn dochter naar Dordrecht moeten brengen omdat de bus niet kwam, te laat was of te vroeg. Daarnaast wordt op sommige trajecten gebruik gemaakt van kleine busjes waar twaalf personen in mogen en uiteindelijk meer dan 30 personen in zitten/staan.'

'Er rijden geen (regelmatige) bussen vanuit Alblasserdam richting Rotterdam Zuidplein. Het enige rechtstreekse vervoer gaat naar Dordrecht of naar Kralingse Zoom. Veel mensen uit Alblasserdam gaan naar scholen nabij Zuidplein en station Lombardijen. Daarnaast is station Lombardijen een belangrijke plaats om op de trein te stappen. Hier ligt het Maasstad Ziekenhuis, dat bereikbaar moet zijn voor zowel patiënten als medewerkers. Wil men vanuit Alblasserdam bij Lombardijen of Zuidplein komen, dan moet altijd overgestapt worden. Dit is erg onhandig en kost extra tijd. Waar zijn al ons bussen gebleven die een paar keer in het uur vanuit Alblasserdam richting Rotterdam Zuidplein gingen?'

Qbuzz heeft de problemen erkend en in de kerstvakantie verschillende maatregelen genomen. Het probleem met de prioritering bij de verkeerslichten is opgelost. Vanaf januari zet Qbuzz extra bussen en chauffeurs in. De overstaptijd voor chauffeurs is verlengd, waardoor hun diensten reëler en beter uitvoerbaar zijn. Half januari 2019 heeft Qbuzz ons laten weten dat het aantal vertragingen en de rituitval zijn afgenomen.

Qbuzz heeft ook de spoordienst tussen Dordrecht en Geldermalsen, de Merwedelingelijn overgenomen. Deze trein valt nu onder het netwerk van R-Net. In tegenstelling tot de R-Nettrein tussen Gouda en Alphen aan den Rijn moeten reizigers in deze R-Nettrein nog wel uitchecken als ze uit een NS-trein komen en bij de overstap op Qbuzz opnieuw inchecken. Qbuzz laat weten dat het verschil tussen de Merwedelingelijn en de verbinding Gouda en Alphen aan de Rijn is dat deze laatste lijn ook door NS wordt gereden; daarom is daar wel single check-in-check-out mogelijk.

EBS, concessie Voorne–Putten en Rozenburg

Per 9 december is EBS de nieuwe vervoerder in de concessie Voorne–Putten en Rozenburg als opvolger van Connexxion. Voor het transport naar en van de halte kunnen reizigers in deze concessie gebruik maken van deelfietsen. In Spijkenisse rijden E-shuttles (elektrische tuktuks).

De eerste weken in december hadden de nieuwe R-Netbussen regelmatig storingen aan de boordcomputer, waardoor het voor de reiziger niet altijd duidelijk was of de aanduiding op de bus wel klopte. Verder hadden reizigers last van vertragingen. De problemen met de boordcomputer zijn grotendeels opgelost.

Twee buslijnen tussen Hellevoetsluis, Brielle en Spijkenisse rijden nu als R-Net dienst. Dit betekent dat de bus minder haltes aandoet. Hierdoor zijn reizigers sneller op hun bestemming, maar ze moeten soms wel verder lopen naar een halte. Deze ontwikkeling van meer bussen tussen centrale bestemmingen en minder bussen door de wijken is bij veel vervoerders te zien. Vooral reizigers uit Hellevoetsluis hebben hierover geklaagd bij EBS.

'De dienstregeling is gewijzigd en veel bewoners van de wijk De Struyten in Hellevoetsluis zijn de dupe van het verschil tussen streekvervoer en R-Netbussen. Voordat je bij de 'snelle bussen' bent, moet je eerst half Hellevoetsluis door. Dat noem ik een grove achteruitgang.'

'Door de komst van EBS en de R-Netlijnen worden twee haltes voorbijgereden, de halte Brug Voornse Kanaal en de halte Rjjswaardsebrug. Alleen buslijn 102 rijdt in de ochtendspits naar Spijkenisse en in de middagspits terug naar Hellevoetsluis. In de daluren, op zaterdag, zon- en feestdagen is er geen verbinding. Wij moeten dan lopen naar de halte Heenvliet (14 minuten) of naar de halte Kickersbloem (20 minuten). Connexxion stopte wel bij deze haltes. Wij wonen in de omliggende polders en hadden een goede verbinding. Het alternatief is helaas de auto.'

EBS heeft in de media laten weten dat twee derde van de reizigers erop vooruit is gegaan en blij zal zijn met de snelle busverbindingen. Volgens EBS zijn de bewoners van bepaalde wijken hun vaste halte echter wel kwijt en moeten zij een stuk verder lopen. Het schrappen van lijnen en haltes zou in overeenstemming zijn met de eisen van de concessieverlener Metropoolregio, aldus de vervoerder. De kans dat op korte termijn een bus terugkeert in de meest gedupeerde wijken is klein. Bij de dienstregeling die eind december 2019 ingaat is volgens EBS pas weer ruimte voor grotere aanpassingen.

7. Correctie met betrekking tot NS Flex

In de rapportage over het derde kwartaal 2018 schreef het OV loket dat het mogelijk is om NS Flex, reizen met achteraf betalen, te combineren met een afgekocht (Vrij) abonnement of kortingsabonnement van een regionale vervoerder. Uit nadere informatie van NS blijkt dat dit toch niet kan.

Daarom adviseert NS klanten, die NS Flex willen gebruiken en een regionaal abonnement hebben, om NS Flex aan te vragen op een nieuwe OV-chipkaart. Dat betekent dat ze dan met twee OV-chipkaarten moeten reizen, één voor NS Flex en één voor het regionale abonnement. Bij het combineren op één kaart kan het namelijk voorkomen dat bij een incheck bij een regionale vervoerder alsnog om saldo gevraagd wordt en de incheck dus niet lukt.

De reden dat dit nog niet kan is dat NS Flex (samen met andere vervoerders) op een nieuw IC-systeem gebouwd is. Zolang de andere vervoerders hun producten nog niet hebben omgezet, is het niet mogelijk om de twee ICT-werelden te combineren.

Verder ontdekte het OV loket in de afgelopen maanden dat het automatisch corrigeren van een gemiste uitcheck, wat op de website van NS als één van de grote voordelen van NS Flex wordt genoemd, niet altijd goed werkt.

Dit komt, zo liet NS ons weten, omdat automatisch corrigeren alleen werkt, als NS met een bepaalde zekerheid weet waar iemand niet heeft uitgecheckt. Dat gebeurt aan de hand van reisgedrag. Als iemand altijd van A naar B gaat in de ochtend en van B naar A in de middag, dan mag je bij een gemiste check-out verwachten dat de reiziger in A wilde uitchecken. Bij incidentele ritten weet NS niet met voldoende zekerheid, waar iemand wilde uitchecken. In dat geval plaatst het systeem een correctietarief op de factuur. De reiziger kan dit alleen herstellen door zelf contact op te nemen met de klantenservice. Het extra afgeschreven saldo wordt dan op de volgende factuur verwerkt. NS wil dit proces voor de reizigers vergemakkelijken. In de toekomst wordt het mogelijk om dit via MijnNS te regelen.